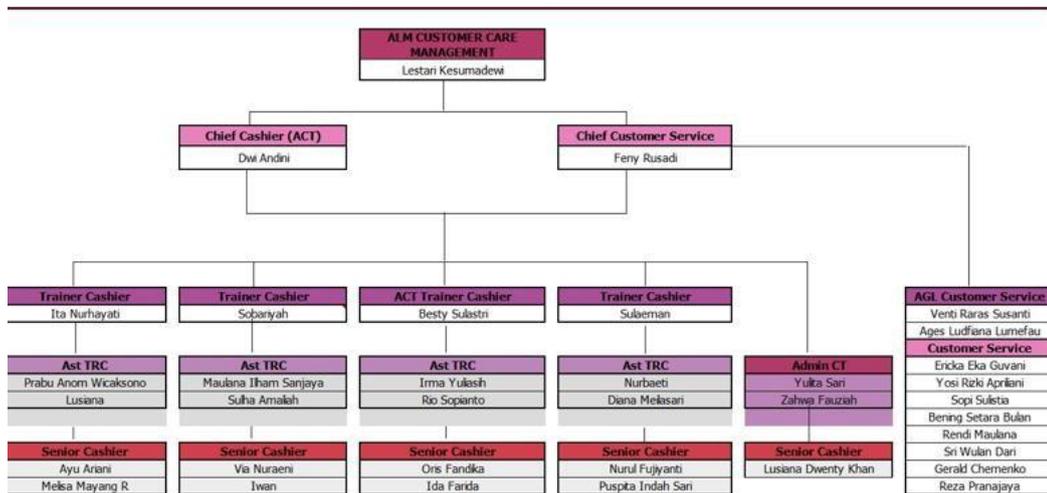


## BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG

### 3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Pada proses kedudukan pelaksanaan kerja magang, penulis diberi kedudukan sebagai *Customer service* di PT. Aeon Indonesia.

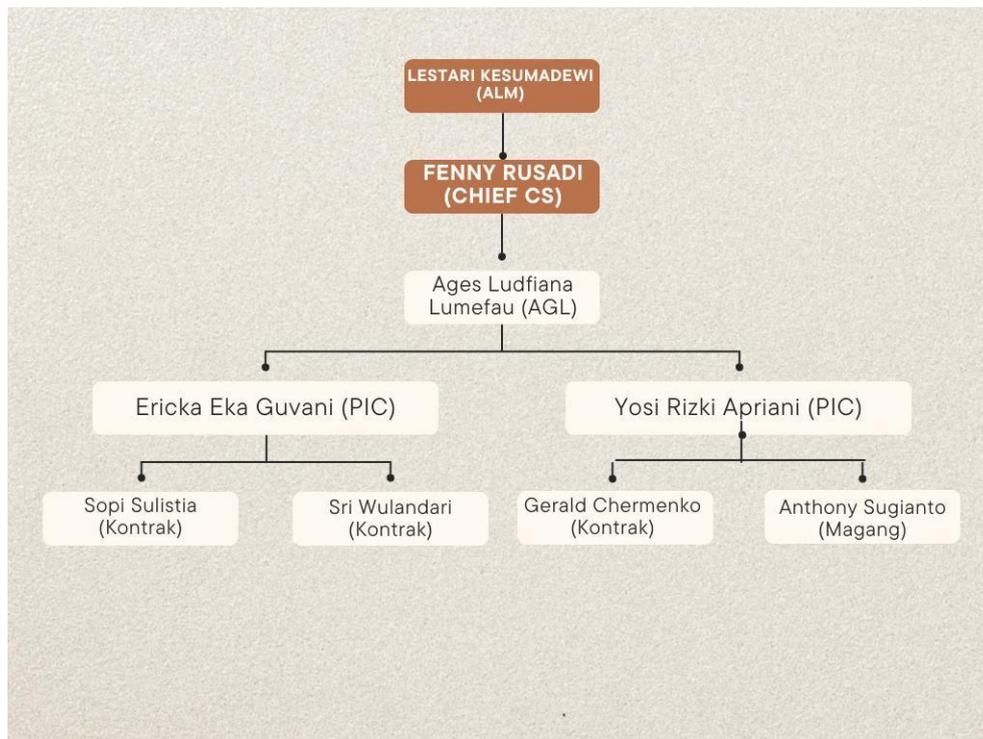
Selama program magang di PT. AEON Indonesia, di divisi *Customer Care Management* dengan posisi sebagai *Customer service*, semua aktivitas magang dibimbing oleh mentor bernama Lestari Kesumadewi, yang menjabat sebagai *Assistant Line Manager CCM* di PT. AEON Indonesia.



Gambar 3.1 Struktur Organisasi CCM

Sumber : AEON STORE BSD

Di PT. AEON Indonesia, dalam bidang *Customer service*, seluruh pekerjaan dilakukan secara tim, yaitu Tim *Customer service* AEON Indonesia. Tim ini terdiri dari 11 orang, di mana 2 orang adalah karyawan tetap dan PIC, 5 orang adalah karyawan kontrak, 2 *Assistant Group Leader*, 1 *chief* dan 1 orang dari program MSIB atau magang merdeka yaitu penulis. Semua karyawan dalam Tim *Customer service* AEON Indonesia dibimbing oleh Fenny Rusadi yang merupakan pemimpin atau *Chief Customer Service* di PT. Aeon Indonesia.



Gambar 3.2 Alur Koordinasi

Sumber : Data Pribadi Penulis (2024)

Selama program magang di PT. AEON Indonesia, penulis berkoordinasi dalam tim *Customer service* untuk melaksanakan berbagai tugas dan tanggung jawab. Selain berkolaborasi dengan tim *Customer service*, penulis juga aktif berkomunikasi melalui grup *WhatsApp* untuk memberikan bantuan kepada kasir yang menghubungi untuk meminta bantuan dari *Trainer Cashier (TRC)* yang membantu kasir saat ada *cancelan*, *edc error* atau semacamnya. Selain itu, penulis juga bekerja sama dengan tim *Marketing* dan *Visual Merchandising (VMD)* dalam pembuatan poster promosi untuk member AEON dan barang promo. Koordinasi dengan tim *VMD* mencakup penentuan tata letak poster, penempatan yang strategis di toko, dan pemantauan efektivitas visual dalam menarik perhatian pelanggan.. Koordinasi yang efektif dengan berbagai tim ini memastikan penulis dapat mendukung operasional *Customer service* dan berkontribusi pada kampanye promosi perusahaan. Melalui koordinasi yang baik dengan berbagai tim dan penggunaan alat komunikasi yang efektif, penulis mampu berkontribusi secara

signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT. AEON Indonesia. Pengalaman ini tidak hanya memperkaya keterampilan teknis dan *interpersonal* penulis, tetapi juga memberikan wawasan mendalam tentang operasional *Customer service* dan strategi pemasaran di perusahaan ritel besar.

Selain berpartisipasi dalam kegiatan rutin *Customer Service*, penulis juga diberi tanggung jawab untuk mengerjakan proyek khusus atau final project yang bertujuan untuk meningkatkan penjualan tas belanja ramah lingkungan (*reusable bag*). Proyek ini diberikan kepada penulis sebagai bagian dari program MSIB *internship* atau program kampus merdeka. Sebagai bagian dari proyek ini, penulis mengembangkan strategi kreatif untuk mendorong penjualan *reusable bag* di toko. Salah satu langkah yang diambil penulis adalah menyelenggarakan program *giveaway* sebagai insentif bagi kasir yang berhasil menjual jumlah *reusable bag* terbanyak. Program ini memberikan hadiah menarik kepada tiga kasir terbaik, yang berhasil mencapai penjualan tertinggi. Hadiah tersebut dirancang untuk memotivasi kasir dalam mempromosikan penggunaan tas ramah lingkungan kepada pelanggan. Penulis juga mengambil inisiatif untuk mendukung promosi *reusable bag* dengan memasang poster informatif dan menarik di setiap area kasir. Poster-poster ini dirancang untuk menarik perhatian pelanggan dan memberikan informasi tentang *reusable bag*. Penulis bekerja sama dengan tim *Visual Merchandising (VMD)* untuk memastikan poster dipasang di lokasi yang strategis dan mudah dilihat oleh Penulis juga melibatkan tim *Customer Service* untuk memberikan informasi kepada kasir mengenai hadiah *giveaway voucher* bagi 3 kasir yang berhasil menjual *reusable bag* terbanyak. Dalam pelaksanaan proyek ini, penulis mengumpulkan data penjualan *reusable bag* dan dibandingkan dengan data sebelumnya. Penulis juga berkordinasi dengan *TRC* tentang penjualan *reusable bag* ini. Melalui proyek ini, penulis tidak hanya belajar tentang pentingnya promosi dan strategi pemasaran, tetapi juga memperoleh wawasan berharga tentang bagaimana kolaborasi antar tim dapat menghasilkan dampak positif bagi perusahaan. Proyek ini memberikan penulis kesempatan untuk

menerapkan keterampilan analitis dan kreatif dalam situasi nyata, serta memahami dinamika kerja di lingkungan ritel yang sibuk dan kompetitif.

### 3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

#### 3.2.1 Tugas yang dilakukan

Tabel 3.1

Jenis Pekerjaan	Tugas	Output	Penyelia	Frekuensi
<i>Front Liners</i>	Kegiatan membantu untuk penerimaan Voucher, Step awal handle Komplain <i>Customer</i> , Menerima Teleon yang masuk, Menghubungi <i>Customer</i> yang masih <i>pending</i> Promo Voucher	Voucher Diterima dan Tercatat dengan Akurat. Telepon yang Masuk Ditangani dengan Profesional Pelanggan Mendapatkan <i>Update</i> Terkait Promo Voucher	PIC	Harian
<i>Deposit Counter</i>	Melakukan Perapihan	Hadiah di area <i>counter</i>	PIC	Harian

	<p>hadiah, Melakukan pendataan hadiah yang sudah tidak berlaku, Melakukan <i>Listing</i> Jenis hadiah dan mekanismeny a (Untuk di tempel di setiap POS kasir) Menerima penitipan barang yang sesuai ketentuan, Menerima penukaran galon Kosong</p>	<p>tertata rapi, memudahkan akses dan pengelolaan. Hadiah yang tidak berlaku diidentifikasi dan dikeluarkan dari inventaris, menjaga keakuratan data hadiah. Informasi hadiah dan mekanisme penukaran tersedia di setiap POS kasir, memudahkan staf dan pelanggan dalam proses penukaran. Barang titipan diterima dan dicatat sesuai ketentuan,</p>		
--	--	---	--	--

		<p>memastikan keamanan dan kejelasan penerimaan barang.</p> <p>Proses penukaran galon kosong berjalan lancar, mendukung layanan pelanggan yang baik.</p>		
<i>Wrapping</i>	<p>Belajar Tata Cara <i>Wrapping</i>, Mengetahui syarat dan ketentuan <i>Wrapping</i>, Mencatat <i>Customer</i> yang ingin <i>Wrapping</i></p>	<p>Mampu melakukan <i>wrapping</i> dengan teknik yang tepat, meningkatkan kualitas layanan <i>wrapping</i>. Memahami syarat dan ketentuan <i>wrapping</i>,</p>	PIC	

		<p>memastikan semua kado dibungkus sesuai standar yang berlaku. Semua permintaan <i>wrapping</i> pelanggan tercatat dengan baik, memastikan layanan <i>wrapping</i> yang teratur dan terorganisir.</p>		
<i>Input data</i>	<p>Membantu PIC CS dalam penginputan dan pengecekan data2 seperti <i>Lost &amp; Found, Data Exchange Refund,</i></p>	<p><i>Data Lost &amp; Found</i> tercatat dan terverifikasi dengan akurat, memudahkan pelacakan barang yang hilang. Data</p>	PIC	

	<p>Melakukan Cek File Faktur pajak dan memastikan sudah ada email balasan dari <i>Tax HO</i>, memastikan Email sudah di kirim ke <i>Customer</i> yang <i>Request</i> faktur pajak, Melakukan pengecekan data <i>Customer</i> yang melakukan perubahan data/ Input Point Manual</p>	<p><i>exchange</i> dan <i>refund</i> tercatat dengan lengkap dan benar, memastikan proses pengembalian berjalan lancar. Faktur pajak diverifikasi dan email balasan dari <i>Tax HO</i> diterima. Semua permintaan faktur pajak dari pelanggan telah dikirimkan melalui email, meningkatkan kepuasan pelanggan terkait layanan pajak.</p>		
--	--	--	--	--

		Perubahan data pelanggan dan input point manual diverifikasi dengan benar, menjaga keakuratan data pelanggan.		
Kasir	Melayani proses transaksi dengan <i>Customer</i> .	Transaksi Dikelola dengan Efisien. Pembayaran Tercatat dengan Akurat. Pelayanan Pelanggan yang Memuaskan	PIC	

### 3.2.2. Uraian kerja magang

#### 1. *Front Liner*

- a. Sebagai garda terdepan perusahaan, *Front Liner* memiliki peran krusial dalam menjalin hubungan baik dengan pelanggan dan menjaga citra perusahaan. Berikut ini adalah daftar tugas dan tanggung jawab *Front Liner* Menyambut dan Melayani Pelanggan: Menyambut pelanggan dengan ramah dan sopan saat mereka datang ke toko, kantor, atau restoran.
  - Menawarkan bantuan kepada pelanggan yang terlihat kebingungan atau membutuhkan informasi.
  - Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk, layanan, dan promo yang sedang berlangsung.
  - Membantu pelanggan dalam proses pembelian, termasuk pemesanan, pembayaran, dan pengemasan.
  - Menangani keluhan dan komplain pelanggan dengan sabar dan profesional.
  - Memberikan solusi yang tepat dan memuaskan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
  - Menjaga kebersihan dan kerapihan area pelayanan.

#### b. Mengelola Voucher:

- Menerima dan memverifikasi voucher yang diberikan oleh pelanggan.
- Memastikan keabsahan voucher sebelum memprosesnya.
- Memberikan diskon atau potongan harga sesuai dengan nilai voucher.
- Menjelaskan ketentuan dan peraturan penggunaan voucher kepada pelanggan.
- Melakukan pencatatan dan pelaporan penggunaan voucher secara berkala.



Gambar 3.3 Mengelola voucher

c. Menangani Keluhan Pelanggan:

- Menerima keluhan pelanggan dengan baik dan sopan.
- Mendengarkan dengan seksama keluhan pelanggan dan memahami akar permasalahannya.
- Menunjukkan empati dan pengertian terhadap situasi yang dialami pelanggan.
- Menawarkan solusi yang tepat dan memuaskan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
- Menindaklanjuti penyelesaian keluhan pelanggan dengan memastikan kepuasan mereka.
- Melakukan pelaporan keluhan pelanggan kepada atasan untuk keperluan evaluasi dan perbaikan layanan.

d. Mengelola Komunikasi Telepon:

- Menerima panggilan telepon dari pelanggan dengan ramah dan profesional.
- Mendengarkan dengan seksama pertanyaan dan permintaan pelanggan.

- Memberikan informasi dan jawaban yang tepat dan jelas kepada pelanggan.
- Mengarahkan panggilan ke departemen atau divisi terkait jika diperlukan.
- Mencatat dan mendokumentasikan percakapan telepon dengan pelanggan.



Gambar 3.4 Mengelola panggilan telepon

e. Mengelola Promo Voucher:

- Menyebarkan informasi tentang promo voucher kepada pelanggan melalui berbagai media, seperti brosur, spanduk, dan media sosial.
- Menjelaskan detail promo voucher kepada pelanggan, termasuk syarat dan ketentuan yang berlaku.
- Membantu pelanggan dalam memanfaatkan promo voucher dengan sebaik-baiknya.



Gambar 3.5 Mengelola promo voucher

f. Membangun Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan:

- Menjalin komunikasi yang baik dan membangun hubungan yang positif dengan pelanggan.
- Memberikan pelayanan yang prima dan profesional kepada semua pelanggan.
- Menindaklanjuti layanan dengan menelepon atau mengirim email kepada pelanggan untuk memastikan kepuasan mereka. Mengumpulkan umpan balik dari pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan.

2. *Deposit Counter*

*Deposit counter* merupakan bagian penting dalam menjaga kelancaran operasional dan kepuasan pelanggan. Berikut adalah daftar tugas dan tanggung jawab *deposit counter*

a. Pengelolaan Hadiah:

- Melakukan perapihan hadiah: Memastikan semua hadiah dalam kondisi rapi, bersih, dan tertata dengan baik. Mengatur penempatan hadiah sesuai dengan kategori dan jenisnya.
- Melakukan pendataan hadiah yang sudah tidak berlaku: Mengidentifikasi hadiah yang sudah kadaluarsa, rusak, atau tidak layak untuk diberikan kepada pelanggan. Mendokumentasikan informasi hadiah yang sudah tidak berlaku dan melaporkannya kepada atasan.
- Melakukan *listing* jenis hadiah dan mekanismenya: Menyusun daftar lengkap jenis hadiah yang tersedia, beserta mekanisme dan syarat untuk mendapatkannya. Menampilkan daftar tersebut di setiap POS kasir agar mudah diakses oleh pelanggan.
- Membantu pelanggan dalam memilih hadiah: Memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang jenis hadiah yang tersedia, beserta syarat dan ketentuan untuk mendapatkannya. Membantu pelanggan dalam memilih hadiah yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka.

b. Penerimaan Barang:

- Menerima penitipan barang yang sesuai ketentuan: Memastikan bahwa barang yang dititipkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, seperti jenis barang, kondisi barang, dan lama penyimpanan. Mencatat informasi barang titipan, termasuk nama pemilik, jenis barang, dan tanggal penitipan.
- Memproses penitipan barang: Menyimpan barang titipan dengan aman dan terjamin. Memberikan tanda bukti penitipan kepada pemilik barang.
- Menangani barang titipan yang tidak terambil: Apabila barang titipan tidak diambil dalam jangka waktu yang ditentukan, melakukan langkah-langkah yang sesuai dengan kebijakan perusahaan, seperti menghubungi pemilik barang atau memberikan barang titipan kepada pihak yang berwenang.



Gambar 3.6 Penitipan barang

c. Penukaran Galon Kosong:

- Menerima penukaran galon kosong: Menerima galon kosong yang dibawa oleh pelanggan dan menukarnya dengan galon baru. Memastikan bahwa galon kosong dalam kondisi yang baik dan layak untuk ditukar.



Gambar 3.7 Penukaran galon kosong

### 3. *Wrapping*

*Wrapping* atau membungkus kado merupakan seni yang membutuhkan keterampilan dan ketelitian. Berikut adalah daftar tugas dan tanggung jawab *wrapping* :

#### a. Mempelajari Tata Cara *Wrapping*:

- Memahami berbagai teknik pembungkusan: Mempelajari berbagai teknik pembungkusan kado dasar dan lanjutan, seperti teknik *wrapping* kotak dan tas.
- Berlatih *wrapping* secara rutin: Melakukan latihan *wrapping* secara rutin untuk meningkatkan keterampilan dan kecepatan dalam membungkus kado. Mencoba berbagai teknik pembungkusan untuk meningkatkan kreativitas.

#### b. Memahami Syarat dan Ketentuan *Wrapping*:

- Mengetahui kebijakan *wrapping* perusahaan: Memahami kebijakan *wrapping* yang ditetapkan oleh perusahaan, seperti jenis kertas kado berbayar atau gratis dan biaya *wrapping*.
- Memahami ketentuan *wrapping*: Memahami ketentuan *wrapping* khusus untuk barang dari Aeon menggunakan bungkus kado Aeon gratis, sedangkan barang dari luar Aeon store akan dikenakan biaya jasa dan kertas kado.
- Menjelaskan syarat dan ketentuan *wrapping* kepada pelanggan: Menjelaskan syarat dan ketentuan *wrapping* kepada pelanggan dengan jelas dan mudah dimengerti. Memastikan bahwa pelanggan memahami biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk *wrapping*.

#### c. Melayani Pelanggan *Wrapping*:

- Menyambut pelanggan dengan ramah dan sopan: Menyambut pelanggan yang ingin *wrapping* dengan ramah dan sopan. Menawarkan bantuan dan informasi kepada pelanggan.

- Memahami kebutuhan *wrapping* pelanggan: Mendengarkan dengan seksama kebutuhan *wrapping* pelanggan, seperti jenis kado yang ingin *wrapping*, tema *wrapping* yang diinginkan, dan anggaran yang tersedia.
- Memberikan saran dan rekomendasi *wrapping*: Memberikan saran dan rekomendasi *wrapping* yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Menunjukkan contoh-contoh *wrapping* yang dapat menjadi inspirasi bagi pelanggan.
- Melakukan *wrapping* dengan rapi dan teliti: Melakukan *wrapping* dengan rapi, teliti, dan sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan oleh perusahaan. Memastikan bahwa kado terbungkus dengan aman dan indah.
- Menyelesaikan *wrapping* tepat waktu: Menyelesaikan *wrapping* tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan. Memberikan informasi kepada pelanggan tentang waktu penyelesaian *wrapping*.



Gambar 3.8 Melayani pelanggan *wrapping*

d. Mencatat *Customer* yang Ingin *Wrapping*:

- Mencatat informasi pelanggan: Mencatat informasi pelanggan yang ingin *wrapping*, seperti nama pelanggan, nomor telepon, jenis kado, dan tema *wrapping* yang diinginkan.
- Mengkonfirmasi pemesanan *wrapping* kepada pelanggan: Mengkonfirmasi pemesanan *wrapping* kepada pelanggan melalui telepon atau email.
- Memberikan informasi kepada pelanggan tentang waktu penyelesaian *wrapping* dan biaya *wrapping*.



3.9 Mencatat *Customer* yang ingin *wrapping*

4. *Input data* merupakan bagian penting dalam menjaga kelancaran operasional dan akurasi informasi dalam suatu perusahaan. Berikut adalah daftar tugas dan tanggung jawab *input data* :

- a. . Membantu PIC CS dalam Penginputan Data:

- Melakukan penginputan data *Lost & Found*: Memasukkan data *Lost & Found* ke dalam file, seperti informasi barang yang hilang, tanggal dan tempat kehilangan, serta data penemu barang. Memastikan bahwa data yang diinputkan akurat dan lengkap.
- Membantu penginputan data *Exchange Refund*: Membantu PIC CS dalam memasukkan data *Exchange Refund* ke dalam form, seperti informasi produk yang ditukar, produk baru yang diterima, dan alasan penukaran. Memastikan bahwa data yang diinputkan akurat dan lengkap.
- Melakukan pengecekan data yang diinputkan: Melakukan pengecekan kembali data yang telah diinputkan untuk memastikan akurasi dan kelengkapannya. Melaporkan kepada PIC CS jika ditemukan data yang tidak sesuai atau tidak lengkap.

b. Memproses Data Faktur Pajak:

- Melakukan cek file faktur pajak: Melakukan pengecekan file faktur pajak untuk memastikan bahwa file tersebut lengkap dan sesuai dengan format yang ditentukan. Memastikan bahwa data faktur pajak dalam file tersebut akurat dan konsisten.
- Memastikan adanya balasan email dari *Tax HO*: Memeriksa email dari *Tax HO* untuk memastikan bahwa faktur pajak telah diverifikasi dan disetujui. Mengirimkan pengingat kepada *Tax HO* jika belum ada balasan email.
- Mencocokkan balasan email dengan file faktur pajak: Mencocokkan balasan email dari *Tax HO* dengan file faktur pajak untuk memastikan bahwa data yang tercantum dalam email dan file tersebut sama.



Gambar 3.10 Memproses data faktur pajak

c. Mengelola Komunikasi Terkait Faktur Pajak:

- Memastikan email sudah dikirim ke *Customer*: Memastikan bahwa email yang berisi faktur pajak telah dikirimkan kepada *Customer* yang telah memintanya. Melakukan pengecekan kembali status pengiriman email.
- Menangani pertanyaan *Customer* terkait faktur pajak: Menangani pertanyaan *Customer* terkait faktur pajak dengan ramah dan profesional. Memberikan informasi yang akurat dan jelas kepada *Customer*.
- Melaporkan keluhan *Customer* terkait faktur pajak: Melaporkan keluhan *Customer* terkait faktur pajak kepada PIC CS untuk ditindaklanjuti.

d. Pengelolaan Data Promo Bank:

- Memasukkan data promo bank ke dalam sistem: Memasukkan informasi detail tentang promo bank, seperti jenis promo, periode promo, syarat dan ketentuan, dan hadiah yang ditawarkan. Memastikan bahwa data yang diinputkan akurat dan lengkap.
- Memperbarui data promo bank secara berkala: Memperbarui informasi promo bank secara berkala sesuai dengan perubahan yang dilakukan oleh

pihak bank. Memastikan bahwa data promo bank yang terdapat dalam sistem selalu *up-to-date*.

- Mencocokkan data promo bank dengan informasi dari bank: Mencocokkan data promo bank yang terdapat dalam sistem dengan informasi yang diberikan oleh pihak bank untuk memastikan keakuratannya. Melaporkan kepada atasan jika ditemukan ketidakcocokan data.



Gambar 3.11 Mencatat data promo bank

e. Penukaran Hadiah Promo Bank:

- Memproses permintaan penukaran hadiah: Menerima permintaan penukaran hadiah dari *Customer* yang telah mengikuti promo bank. Memeriksa kelengkapan dokumen dan persyaratan penukaran hadiah.
- Memverifikasi data penukaran hadiah: Memverifikasi data penukaran hadiah dengan data promo bank yang terdapat dalam sistem. Memastikan bahwa *Customer* telah memenuhi syarat dan ketentuan untuk menukarkan hadiah.

- Menyerahkan hadiah kepada *Customer*: Menyerahkan hadiah kepada *Customer* yang telah terverifikasi datanya. Memberikan informasi tentang cara penggunaan dan perawatan hadiah.



Gambar 3.12 Pemberian hadiah promo

f. Pengelolaan Data *Member* Baru:

- Memasukkan data *member* baru ke dalam sistem: Memasukkan informasi detail tentang *member* baru, seperti nama dan nomor telepon. Memastikan bahwa data yang diinputkan akurat dan lengkap.
- Memverifikasi data *member* baru: Memverifikasi data *member* baru dengan data diri *Customer*. Memastikan bahwa data *member* baru yang terdapat dalam sistem *valid* dan terpercaya.
- Memberikan hadiah kepada *member* baru: Memberikan hadiah kepada *member* baru sesuai dengan program yang ditawarkan oleh perusahaan. Memberikan informasi tentang manfaat menjadi *member*.

Sebagai tambahan, *input data* juga diharapkan memiliki beberapa keterampilan berikut:

- Kemampuan komputer yang baik, terutama dalam menggunakan Microsoft Office dan software ERP.
- Kemampuan teliti dan detail untuk memastikan akurasi data.
- Kemampuan komunikasi yang baik untuk berkoordinasi dengan PIC CS dan *Customer*.
- Kemampuan dalam menyelesaikan masalah dan mengambil keputusan.
- Semangat kerja yang tinggi dan dedikasi untuk memberikan pelayanan terbaik.

Dengan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, *input data* dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam menjaga kelancaran operasional, akurasi informasi, dan kepuasan *Customer*. Mereka adalah garda terdepan dalam memastikan bahwa data perusahaan selalu terjaga keakuratan dan keamanannya.

5. Kasir Sebagai garda terdepan perusahaan dalam melayani pelanggan, kasir memiliki peran krusial dalam memastikan kelancaran transaksi dan kepuasan pelanggan. Berikut adalah daftar tugas dan tanggung jawab kasir :

a. Melakukan Transaksi dengan *Customer*:

- Menyambut pelanggan dengan ramah dan sopan: Menyapa pelanggan dengan senyuman dan salam saat mereka datang ke kasir. Menawarkan bantuan kepada pelanggan yang terlihat kebingungan atau membutuhkan informasi.
- Memindai barang belanjaan: Memindai barcode barang belanjaan dengan tepat dan akurat. Memastikan bahwa semua barang belanjaan telah dipindai dengan benar.

- Memasukkan harga barang: Memasukkan harga barang yang dipindai ke dalam mesin kasir. Memastikan bahwa harga yang dimasukkan sudah benar dan sesuai dengan harga yang tertera di rak.
- Menghitung total belanjaan: Menghitung total belanjaan pelanggan dengan akurat. Memastikan bahwa total belanjaan yang ditampilkan di layar kasir sudah benar.
- Menawarkan berbagai metode pembayaran: Menawarkan berbagai metode pembayaran kepada pelanggan, seperti tunai, kartu debit/kredit, QRIS, dan voucher. Menjelaskan cara penggunaan setiap metode pembayaran dengan jelas dan mudah dimengerti.
- Menerima pembayaran: Menerima pembayaran dari pelanggan sesuai dengan metode yang dipilih. Memastikan bahwa jumlah pembayaran yang diterima sudah benar dan sesuai dengan total belanjaan.
- Memberikan kembalian uang: Memberikan kembalian uang kepada pelanggan dengan tepat dan akurat. Menghitung kembalian uang dengan teliti dan memastikan bahwa tidak ada kesalahan.
- Mencetak struk belanjaan: Mencetak struk belanjaan untuk pelanggan. Memastikan bahwa struk belanjaan berisi informasi yang lengkap dan akurat, seperti nama toko, tanggal transaksi, nama barang, harga barang, total belanjaan, dan metode pembayaran.
- Mengucapkan terima kasih kepada pelanggan: Mengucapkan terima kasih kepada pelanggan atas kunjungannya dan mengundang mereka untuk kembali berbelanja di toko.

b. Menguasai Berbagai Metode Pembayaran:

- Tunai: Mampu menerima pembayaran tunai dari pelanggan dengan tepat dan akurat. Menghitung uang dengan teliti dan memastikan bahwa tidak ada kesalahan.

- Kartu debit/kredit: Mampu memproses pembayaran menggunakan kartu debit/kredit dengan lancar dan aman. Memahami cara penggunaan mesin EDC dan menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat.
- QRIS: Mampu menerima pembayaran menggunakan QRIS dengan mudah dan praktis. Menguasai mesin pembayaran QRIS dan menyelesaikan transaksi dengan cepat dan aman.
- Voucher: Mampu memproses pembayaran menggunakan voucher dengan memahami jenis-jenis voucher yang berlaku, syarat dan ketentuan penggunaan voucher, dan cara penukaran voucher.

c. Menjaga Kebersihan dan Ketertiban Area Kasir:

- Menjaga kebersihan area kasir: Menjaga agar area kasir selalu bersih dan rapi. Merapikan barang-barang di kasir dan membuang sampah pada tempatnya.
- Memastikan ketersediaan uang kembalian: Memastikan bahwa selalu ada uang kembalian yang cukup untuk melayani pelanggan. Mengisi kembali uang kembalian jika sudah habis.
- Memperhatikan keamanan barang dan uang: Selalu memperhatikan keamanan barang dan uang di kasir. Melakukan tindakan pencegahan untuk menghindari kehilangan atau pencurian.

d. Bersikap Ramah dan Sopan kepada Pelanggan:

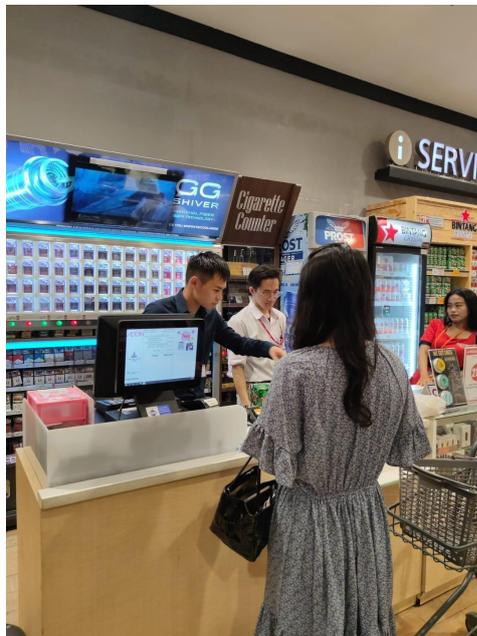
- Menjaga sikap ramah dan sopan: Selalu menjaga sikap ramah dan sopan kepada semua pelanggan. Menyapa dan melayani pelanggan dengan senyuman dan keramahan.
- Menunjukkan rasa hormat: Menunjukkan rasa hormat kepada semua pelanggan. Menghindari sikap diskriminatif dan prasangka buruk terhadap pelanggan.
- Berkomunikasi dengan baik: Berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan untuk memahami kebutuhan mereka dan memberikan

pelayanan yang terbaik. Mendengarkan dengan seksama apa yang dikatakan pelanggan dan menjawab pertanyaan mereka dengan jelas dan mudah dimengerti.

- Menangani keluhan pelanggan: Menangani keluhan pelanggan dengan sabar dan profesional. Mencoba menyelesaikan masalah dengan baik dan memberikan solusi yang memuaskan bagi pelanggan.

e. Mempelajari Produk dan Promo yang Ditawarkan:

- Mempelajari produk yang dijual: Mempelajari produk-produk yang dijual di toko, termasuk nama produk, harga produk, dan manfaat produk. Mampu menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dengan jelas dan informatif.
- Memahami promo yang sedang berlangsung: Memahami promo-promo yang sedang berlangsung di toko, termasuk jenis promo, syarat dan ketentuan promo, dan benefit yang ditawarkan. Mampu menjelaskan promo-promo tersebut kepada pelanggan dengan jelas dan menarik.



Gambar 3.13 Kasir

### 3.3 Kendala yang Ditemukan

Selama proses kerja magang di PT. Aeon Indonesia ada beberapa kendala yang ditemukan. Berikut beberapa kendala yang dihadapi :

1. *Front Liner* sebagai garda terdepan perusahaan, dihadapkan dengan berbagai kendala dalam bertugas. Mulai dari interaksi dengan pelanggan yang beragam, seperti pelanggan yang kasar atau memiliki ekspektasi tinggi, dan kurangnya minat *Customer* kepada *member*, sehingga target tidak terpenuhi. Hal ini berakibat pada penurunan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan motivasi *Front Liner*.
2. *Deposit counter* merupakan bagian penting dalam menjaga kelancaran operasional dan kepuasan pelanggan. Namun, dalam menjalankan tugasnya, *deposit counter* dihadapkan dengan berbagai kendala, seperti hadiah yang sudah habis, kurangnya informasi tentang hadiah, barang yang ditiptip tidak sesuai ketentuan, *Customer* lupa mengambil barang, dan peletakan hadiah yang rumit. Kendala-kendala ini dapat berakibat pada penurunan kepuasan pelanggan.
3. *Wrapping* dihadapkan dengan berbagai kendala, seperti keterbatasan waktu dan sumber belajar untuk menguasai teknik *wrapping*, dan ada beberapa pelanggan yang *demanding* dan keterbatasan waktu untuk menyelesaikan *wrapping*.
4. *Input data* dihadapkan dengan berbagai kendala, seperti keterbatasan waktu, penukaran barang karena barang tidak fresh, dan hadiah yang kadang terlambat datang. Kendala-kendala ini dapat berakibat pada keterlambatan penyediaan informasi, kesalahan dalam proses, dan kekecewaan *Customer*.
5. Sebagai kasir dihadapkan dengan berbagai kendala, seperti antrian panjang, pelanggan yang kasar, kurangnya pengetahuan tentang produk atau promo, kesalahan dalam transaksi, dan gangguan sistem pembayaran. Kendala-

kendala ini dapat berakibat pada penurunan kepuasan pelanggan, kerugian finansial bagi toko, dan penurunan motivasi dan produktivitas kasir.

### **3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan**

Dalam mengatasi kendala-kendala tersebut, PT. Aeon Indonesia telah menemukan solusi untuk mengatasinya, berikut solusi-solusinya :

#### *Front Liner:*

- Pelatihan Komunikasi dan Manajemen Emosi: Bekali *Front Liner* dengan pelatihan untuk menghadapi pelanggan yang beragam, termasuk pelanggan yang kasar dan memiliki ekspektasi tinggi. Tetap tenang, sopan, dan profesional dalam setiap situasi.
- Peningkatan Keterampilan Komunikasi: Asah kemampuan komunikasi verbal dan nonverbal *Front Liner* agar dapat memahami kebutuhan pelanggan dengan baik dan menyampaikan informasi dengan jelas.

#### *Deposit Counter:*

- Manajemen Hadiah yang Efektif: Pastikan stok hadiah selalu terjaga dan informasikan kepada pelanggan hadiah apa yang tersedia. Buat SOP yang jelas mengenai barang titipan dan pengambilan barang.
- Penyederhanaan Tata Letak Hadiah: Susun hadiah dengan rapi dan mudah dijangkau oleh pelanggan. Gunakan label yang jelas untuk menunjukkan jenis hadiah dan kategorinya.
- Mencatat setiap barang penitipan dan nomor telepon pelanggan agar dapat dihubungi ketika barang lupa diambil.

#### *Wrapping:*

- Peningkatan Keterampilan *Wrapping*: Adakan pelatihan *wrapping* secara berkala untuk meningkatkan kemampuan dan kecepatan para staff. Sediakan bahan-bahan *wrapping* yang berkualitas dan beragam.

- Manajemen Waktu yang Efektif: Terapkan sistem antrian untuk *wrapping* dan berikan estimasi waktu penyelesaian yang realistis kepada pelanggan. Hal ini dapat membantu dalam meminimalisir rasa frustrasi pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka.

*Input Data:*

- Peningkatan Kecepatan *Input Data*: Optimalkan sistem *input data* agar lebih *user-friendly* dan efisien.
- Berkoordinasi dengan departemen lain agar barang tidak *fresh* dapat ditukar
- Koordinasi dengan Bagian Lain: Lakukan koordinasi yang efektif dengan bagian lain, seperti bagian *purchasing* dan gudang, untuk memastikan ketersediaan barang dan informasi yang terbaru.

Kasir:

- Peningkatan Pengetahuan Produk: Berikan pelatihan kepada kasir mengenai produk dan promo yang tersedia di toko. Pastikan mereka memahami semua informasi yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.
- Manajemen Stress dan Emosi: Melatih kasir untuk mengelola stress dan emosi mereka saat menghadapi pelanggan yang kasar. Bantu mereka untuk tetap tenang dan profesional dalam setiap situasi.
- Menyediakan *TRC* atau *trainer cashier* yang membantu mengatasi mesin EDC error.